



Kuljetuspalvelun tehotarkkailun loppuraportti

VD/1458/00.01.02.06/2017

Kuljetuspalvelua toteutetaan sekä vammaispalvelulakiin että sosiaalihuoltolakiin perustuen. Asiakasprosessien ohjaus ja päätöksenteko näissä molemmissa toteutetaan Vanhusten avopalvelujen asiakasohjausyksikössä. Asiakasta yli puolet on 65 vuotta täyttäneitä. Vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä oli joulukuussa 2016 noin 2500. Sosiaalihuoltolain mukaisen kuljetuspalvelun asiakasmäärä oli noin 300 asiakasta. Vuositasolla asiakkaita on yhteensä n. 4100. Työ- ja opiskelumatkoja on myönnetty noin 140 - 160 asiakkaalle. Vammaispalvelulain mukaisia matkoja tehtiin joulukuussa 2016 n. 26 000 ja sosiaalihuoltolain mukaisia matkoja n. 1700. Kuljetuspalvelun kokonaiskustannukset olivat 2016 9,6 miljoonaa euroa.

Asiakasohjauksessa toteutettiin 26.9.-31.12.2016 kuljetuspalvelun tehotarkkailu tiiviissä yhteistyössä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa. Tehotarkkailu-projektin tavoitteina oli:

- Asiakasohjauksen kehittäminen ja kuljetuspalvelun laadun parantaminen
- Kuljetuspalvelun ohjeisiin sitoutumisen parantaminen
- Ajantasaisten ohjeiden antaminen asiakkaille ymmärrettävästi ja selkokielisesti
- Kuljetuspalvelun asiakkuuksien tarkistaminen
- Palvelujen kohdentaminen niille asiakkaille, joille se kuljetuspalvelujen myöntämisperusteiden mukaan kuuluu
- Poikkeamien huomaaminen ja niihin puuttuminen yhteistyössä Lähitaksin taksitarkastajan kanssa, kuljetuspalvelukorttien käytön seuranta ja tarkistus

Hankkeen aikana tarkistettiin päätöksiä mm. niiden asiakkaiden kohdalla, joilla päätös oli ollut pitkään voimassa, eikä palvelutarvetta ollut tarkistettu pitkään aikaan. Tähän ryhmään sisältyi mm. toistaiseksi voimassaolevat sosiaalihuoltolain mukaiset kuljetuspäätökset ja toistaiseksi voimassaolevat työ- matkapäätökset. Poikkeamina kiinnitettiin huomio huomattavan pitkiin ja kalliisiin matkoihin sekä matkojen ketjutuksiin. Myös vakiotaksin käytön perusteet arvioitiin.

Hankkeen tuloksina voidaan todeta, että kuntalaisten tasapuolinen ja oikeudenmukainen kohtelu toteutuu kuljetuspalvelussa aikaisempaa paremmin. Kuljetuspalveluasiakkuudet otetaan paremmin haltuun. Asiakasryhmittäinen asiakkuuksien läpikäynti jatkuu normaalina toimintana. Puhelinneuvonta uudistetaan ja asiakasviestintää kirjeitse kehitetään. Kustannusten hallinta paranee. Ohjauksen ja seurannan avulla palvelun piirissä ovat juuri ne asiakkaat, jotka tarvitsevat kuljetuspalvelun.

Kuljetuspalvelujen tehotarkkailuprojekti on menossa maaliskuun sosiaali- ja terveyslautakuntaan tiedoksi.

Kotihoidon päällikkö Annen Aaltio esitteli asian.

Asian käsittely:

Keskustelussa nousi esiin mm.

- Vakiotaksia voi käyttää vain, mikäli sen käytöstä on tehty päätös. Myös lähitaksille voi antaa erityisohjeita taksia tilattaessa.
- Muistisairaat voivat saada taksikortin varsinkin sairauden alkuvaiheessa, jos liikkuminen on kohtuuttoman vaikeaa. Kun sairaus etenee mutta liikkuminen on säilynyt hyvänä, tuetaan julkisilla kulkuvälineillä liikkumista avustajan tukemana. Toistaiseksi voimassa oleva kuljetuspalvelupäätös voidaan aina muuttaa, jos asiakkaan tilanne ja tarve muuttuvat.
- Kaikki palvelut perustuvat aina yksilölliseen palvelutarpeen arvioon.
- Ikäihmiset voivat saada vammaispalvelulain mukaisen kuljetuspalvelupäätöksen, mikäli heillä on jokin vamma tai pitkäaikainen sairaus, jonka vuoksi heidän julkisilla liikennevälineillä liikkumisensa on kohtuuttoman vaikeaa.

Vanhusneuvosto 8.3.2017

Esitys



Merkitään tiedoksi esitys ja siitä käyty keskustelu

Päätös:

Merkittiin tiedoksi esitys ja siitä käyty keskustelu

Liitteet:

diaesitys ja raportti. (raportti lähetetty jäsenille postitse)